ドライバインストール後のトラブル時対応フロー

ＩＣカードリーダライタが認識されなくなった、ＩＣカードの読み込みができなくなった、などのトラブル時には以下の確認方法①～⑥を行ってください。

確認方法①　IC カードリーダライタが正常に動作しているか、パソコンに認識（インストール）されているか確認してください。

（１）下記のメーカー別ランプ状態確認表にてランプが正常であるか確認してください。

メーカー別ランプ状態確認表

メーカー名 （型式)	PC接続時	カード設置時
ｱﾃﾅｽﾏｰﾄｶｰﾄﾞｿﾘｭｰｼｮﾝｽﾞ （ASEDriveⅢe)	緑点灯	緑点滅後点灯（通信中）
NECｲﾝﾌﾛﾝﾃｨｱ （RWT3100-STA)	消灯	点灯（通信中） 消灯（通信なし）
NTTコミュニケーションズ （SCR3310、SCR331DI)	緑点灯	緑点滅後点灯（通信中） 橙点滅（非接触通信中） 赤点滅（通信エラー）
サクサ （HR330C)	緑点灯	橙点灯（エラー時）
シャープ （RW4040)	緑点滅	橙点灯（ICカード挿入時） 橙点滅（通信中） 赤点滅（エラー）
セキュア テック (ST-U100)	消灯	点灯（通信中） 消灯（通信なし）
デンソーウェーブ （PR400/450）	緑点滅 （ｲﾝｽﾄｰﾙ後）	ゆっくり点滅（エラー）
日立製作所 （HX-520UJ.J)	緑点灯	橙点灯（エラー時）
日本ジェムプラス （HWP108765）	緑点滅	緑点灯（通信中） 緑点滅（エラー時）

（２）デバイスマネージャで IC カードリーダライタ及びドライバソフトが正常にインストールされているか確認してください。（別紙１：デバイスマネージャ確認方法）

〇正常のときは・・　→　確認方法②へ

▲異常のときは・・　→

まず、次のことを試してください。

1. USB、PCMCIA の抜き差し（認識されることがあります）
2. 他の USB、PCMCIA への接続
3. USB ハブではなく、直接本体の USB ポートへの接続
4. IC カードのチップ面が汚れていないか確認、布等で軽く拭き取る
5. パソコンの再起動
6. ドライバの再インストール

メーカーの取扱説明書に従って、ドライバソフトをインストールしなおしてください。再インストール後、トラブルが解決しているか確認してください。解決していない場合、確認方法②を実施してください。

確認方法②　Smart Card サービス（Windows の機能）が正常であるか確認してください。

Smart Card サービスの正常確認方法（別紙２）をご参照ください。

〇正常のときは・・　→　③へ

▲異常のときは・・　→　お使いのパソコンが Windows2000/XP/Vista の場合で「Smart Card Resource Manager」という名前のサービスが表示されている場合は、修復処理を行なう必要があります。修復方法の詳細は http://www.jpki.go.jp/faq/faq03-16.html をご参照ください。
修復処理後、トラブルが解決しているか確認してください。
解決しない場合は確認方③へ進んでください。

※お使いのパソコンが Windows98、Me である場合は、各メーカーのヘルプデスクにお問い合わせください。

確認方法③　公的個人認証サービス利用者クライアントソフトで IC カードリーダライタ設定が正常に行われているか確認してください。

お住まいの市区町村窓口で受け取ったソフトウェア「公的個人認証サービス利用者クライアントソフト」で IC カードリーダライタの設定がうまく行われていない可能性があります。下記の利用者クライアントソフトのＩＣカードリーダライタ設定確認方法のページで正常に設定が行われているかを確認してください。

■ＩＣカードリーダライタの設定
http://www.jpki.go.jp/client/manual/003/manual07.htm

〇正常の場合・・　→　④へ
▲異常の場合・・　→　⑤へ

確認方法④　アプリケーションソフト提供元へお問合せください。
（ＩＣカードリーダライタは正常に動作しています。）

確認方法①～③の結果が全て正常の場合は、ＩＣカードリーダライタは正常に動作していますので、アプリケーションソフト提供元へお問い合わせください。

確認方法⑤　ＩＣカードリーダライタのメーカーにお問合せください。

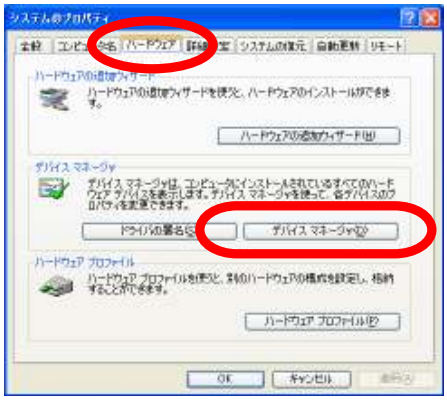
確認方法①～②の結果が全て正常なのにも関わらず、確認方法③が正常に表示されない場合は、ＩＣカードリーダライタのメーカーヘルプデスクにお問合せください。より詳細の現象をお聞きして対処方法をご案内します。

（別紙１）ドライバインストールの正常確認方法

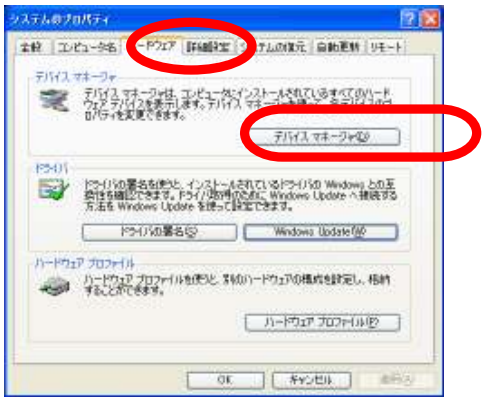
ドライバソフトが正しく動作しているか確認する方法について説明します。

IC カードリーダライタがご使用のパソコンに接続されていることを確認してください。

1. ［スタート］－［コントロールパネル］－［システム］を開き、システムのプロパティを表示します。表示後、ハードウェアタブを選択してください。
   ※WindowsXP Service Pack1 以前と Service Pack2 では表示画面が異なりますのでご注意ください。
   ※また、［コントロールパネル］に［システム］が無い場合は、［コントロールパネル］の表示が「カテゴリ表示」になっています。この場合は画面左の「クラッシック表示に切り替える」をクリックし、表示を切り替えてからお進みください。



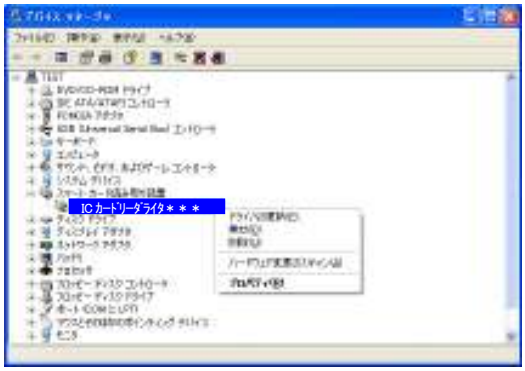
WindowsXP、XP ServicePack1 の表示



WindowsXP ServicePack2 の表示

2. ［デバイスマネージャ(D)］をクリックし、デバイスマネージャを表示します。

3. デバイスマネージャの項目の中に、〔スマートカード読み取り装置〕という項目があります。この項目の左に［＋］マークがありますのでクリックし詳細を表示します。
〔IC ｶｰﾄﾞﾘｰﾀﾞﾗｲﾀ***〕という項目がありますので、右クリックして選択し表示されるメニューの［プロパティ(R)］をクリックしてください。

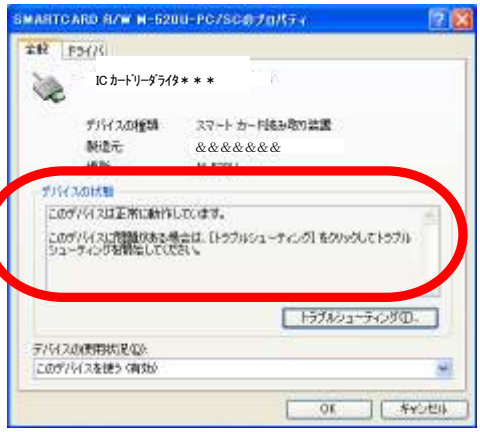


＊一部の機種ではポート（ＣＯＭとＬＰＴ）に表示されるものがあります。

＊NMDA 方式でご利用の場合の確認方法

上記、デバイスマネージャで、USB(Universal Serial Bus) コントローラのところに、IC カードリーダライタの表示があれば正常にインストールされています。

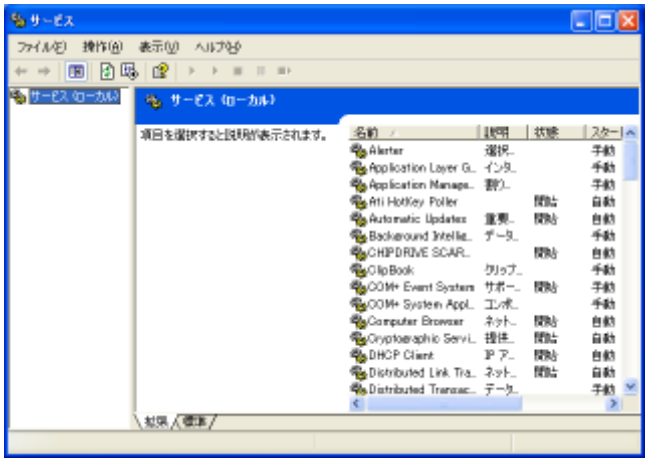
4. IC ｶｰﾄﾞﾘｰﾀﾞﾗｲﾀ***のプロパティが表示されるので、全般タブにありますデバイスの状態を確認します。「このデバイスは正常に動作しています。」とメッセージが表示されている場合は、ドライバソフトウェアのインストールは正しく完了しています。



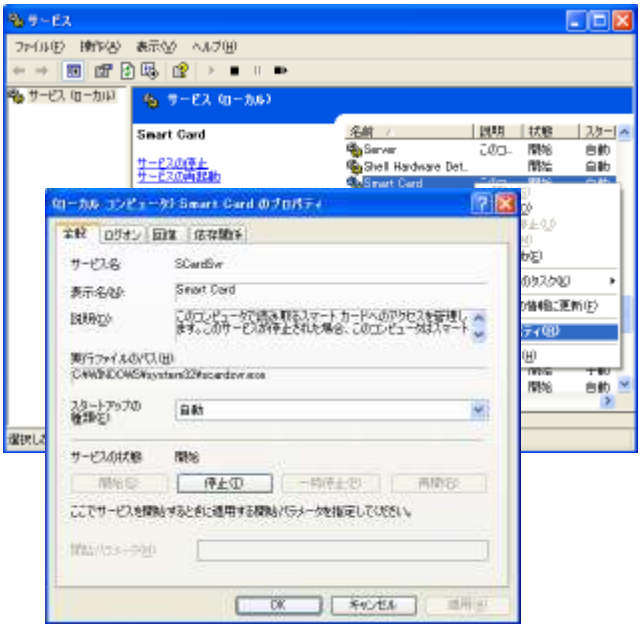
（別紙２）Smart Card サービスの正常確認方法

ドライバは正しくインストールできているが、IC カードリーダライタが正しく動作しない場合は、OS の“サービス”が停止または壊れている可能性があります。以下の手順により“サービス”の状態を確認してください。

1. ［スタート］－［コントロールパネル］－［パフォーマンスとメンテナンス］－［管理ツール］－［サービス］を開きます。
   ※クラッシック表示の場合は、［コントロールパネル］内に［管理ツール］があります。



2. 画面をスクロールし〔Smart Card〕という項目を探します。〔Smart Card〕という名前が存在する場合は、この項目を右クリックし［プロパティ(R)］をクリックしてください。（無い場合は項 *4* へお進みください。）



3. Smart Card のプロパティ画面が表示されるので、スタートアップの種類が“自動”、サービスの状態が“開始”になっているか確認します。サービスの状態が“停止”になっているなどの場合は、スタートアップの種類を“自動”およびサービスの状態を“開始”に変更し［OK］をクリックしてください。この状態が正常な状態です。（サービスの状

態を開始にできない場合につきましても項 *4* へお進みください。）

4. 項 2 で〔Smart Card〕が存在せず、〔Smart Card Resource Manager〕という名前のサービス名が存在する場合は、WindowsXP の場合には必要のない Smart Card Base Components がインストールされている可能性があります。また、〔Smart Card〕ではなく〔スマートカード〕とカタカナ表記のサービス名が存在することがあります。これらの場合は、各メーカーのヘルプデスクまでご連絡ください。